



Calidad en Atención al Cliente

Código: 439943

Duración: 10.00 horas

Descripción

El presente curso trabaja diversos aspectos relacionados con la atención al cliente, ya sea por teléfono o personalmente. El uso del teléfono y la imagen de nuestra entidad, la calidad en el servicio de atención telefónica, la satisfacción del usuario como resultado de nuestra labor profesional de atención y servicio, la tipología de llamadas y cliente, o cómo tratar las llamadas de clientes "difíciles".

Asimismo se trabaja la atención personal al cliente y la importancia que tiene nuestra imagen personal en el trato, también se estudia el tipo de comunicación verbal y no verbal, la manera de tratar con distintas tipologías de clientes y el tratamiento de quejas y reclamaciones. El curso incluye diferentes vídeos de roleplay y simulaciones.

Objetivos

- Lograr ofrecer un servicio de atención y gestión telefónica óptimo para lograr alcanzar una comprensión profunda de desarrollo y aseguramiento de la bondad del servicio prestado a nuestros clientes.
- Conseguir un adecuado tratamiento personal al cliente, mostrando una imagen acorde con la empresa que se representa y atendiendo correctamente a las diversas tipologías del cliente incluso en el caso de que presenten quejas y/o reclamaciones.

ATENCIÓN Y GESTIÓN TELEFÓNICA

UNIDAD.- Elementos que intervienen en la comunicación telefónica

- La imagen a través del teléfono
- Elementos que intervienen en la comunicación telefónica
- La entonación
- El lenguaje

UNIDAD.- Actitudes al Teléfono

- La escucha activa
- Actitudes al Teléfono
- Reglas básicas de recepción de llamadas

UNIDAD.- Fases de la recepción

- Planificación
- Acogida
- Descubrir necesidades
- Acción
- Despedida
- Llamadas de petición de información

UNIDAD.- Tratamiento de reclamaciones

- Cómo reaccionar cuando un cliente grita por teléfono
- ¿Cuándo surge la reclamación?
- La actitud frente a una reclamación
- ¿Qué hacer para tratar al cliente enfadado?

Documentación

ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD.- La orientación al cliente

- La orientación al cliente

UNIDAD.- La comunicación con el cliente

- La comunicación con el cliente
- Escuchar al cliente
- La importancia de la imagen
- Evitar una imagen negativa

UNIDAD.- Comunicación verbal y no verbal

- La expresión verbal
- La calidad de la voz
- Comunicación no verbal
- La oficina o establecimiento y el puesto de trabajo

UNIDAD.- Actitud frente al cliente

- Cómo tratar a nuestros clientes según su actitud
- El cliente que asiente o permanece en silencio
- El cliente impulsivo y el cliente indeciso
- El cliente que se da importancia y lo sabe todo
- El cliente riguroso y minucioso
- El cliente rudo y polémico
- El cliente hablador
- El cliente desconfiado y escéptico

UNIDAD.- Tratamiento de quejas y reclamaciones

- Gestionar las reclamaciones como una oportunidad
- Cómo rebajar el nivel de agresividad del cliente
- Reglas para atender correctamente las reclamaciones
- Puntos esenciales en la gestión de las quejas y reclamaciones

Actividades Finales

- Recomendaciones finales